

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain survei. Pendekatan kuantitatif merupakan metode-metode untuk menguji teori-teori tertentu dengan cara meneiliti hubungan antar variabel, di mana variabel-variabel biasanya diukur dengan menggunakan instrumen-instrumen penelitian sehingga data penelitian terdiri dari angka-angka yang dianalisis berdasarkan prosedur-prosedur statistik (Creswell, 2014). Desain penelitian survei yaitu prosedur dalam penelitian kuantitatif yang menyelidiki sampel atau populasi untuk mendeskripsikan sikap, pendapat, perilaku, atau karakteristik dari populasi (Creswell, 2012). Dalam penelitian survei ini, peneliti mengumpulkan data berupa angka-angka menggunakan kuesioner atau wawancara, kemudian menganalisis data tersebut secara statistik untuk mendeskripsikan tanggapan partisipan serta menguji pertanyaan penelitian mengenai kepuasan layanan bimbingan dan konseling.

Penelitian ini juga menggunakan metode *cross sectional*, hal ini didasari terhadap waktu penelitian yang dilakukan sebagai penelitian singkat, dilakukan dengan satu kali pengambilan data, serta penelitian ini juga untuk mendeskripsikan perbandingan tingkat kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan dan konseling di SMA Negeri 22 Bandung.

Jadi, pada penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan studi komparatif yang digunakan untuk mengukur dan mendeskripsikan seperti apa tingkat kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan dan konseling di sekolahnya berdasarkan tingkatan kelas.

3.2 Partisipan

Partisipan dalam penelitian ini adalah siswa kelas X, XI, dan XII SMA Negeri 22 Bandung tahun ajaran 2017/2018. Partisipan merupakan siswa SMA Negeri 22 Bandung, hal ini dikarenakan pada hasil uji kompetensi guru bimbingan dan konseling SMA di Kota Bandung.

Rina Maymulani, 2018

KEPUASAN SISWA TERHADAP LAYANAN BIMBINGAN DAN KONSELING DI SEKOLAH BERDASARKAN TINGKATAN KELAS

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Penelitian ini dilaksanakan di SMA Negeri 22 Bandung yang berlokasi di Jalan Rajamantri Kulon No. 17A, Turangga, Lengkong, Kota Bandung. Alasan mengapa peneliti melakukan penelitian di sekolah tersebut, karena berdasarkan hasil uji kompetensi guru BK SMA yang terdapat di Kota Bandung. Di SMA Negeri 22 Bandung juga telah diketahui kualitas pelayanan BK yang baik serta guru BK yang sudah berpengalaman, dan terdapat jam mengajar BK.

3.3 Pupulasi dan Sampel

Populasi dalam suatu penelitian merupakan kumpulan objek yang merupakan sifat-sifat umum. Arikunto (2010) menjelaskan bahwa “populasi adalah keseluruhan dari objek atau subyek suatu penelitian.” Sedangkan menurut Sugiyono (2011) populasi adalah “wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya.” Populasi pada penelitian ini adalah siswa kelas X, XI, dan XII di SMA Negeri 22 Bandung tahun ajaran 2017/2018.

Penarikan sampel menggunakan *non-probability sampling* dengan teknik *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah teknik yang mengambil sampel berdasarkan atas adanya pertimbangan yang berfokus pada tujuan tertentu (Arikunto, 2014, hlm. 183). Pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* dipilih karena responden yang dibutuhkan adalah siswa yang pernah menerima layanan bimbingan dan konseling di SMA Negeri 22 Bandung.

Instrument penelitian ini diisi 213 responden yang memenuhi syarat sebagai sampel penelitian. Namun, setelah dilakukan pengolahan data, hanya 190 orang yang layak dijadikan sebagai responden penelitian. Sampel penelitian ini berasal dari siswa kelas X, XI, dan XII SMA Negeri 22 Bandung yang pernah mengikuti layanan bimbingan dan konseling. Jumlah partisipan yang menjadi sampel dalam penelitian ini disajikan dalam Tabel 3.1.

Tabel 3.1
Sampel Penelitian Kepuasan Layanan BK

No	Kelas	Jumlah
1	Kelas X	54
2	Kelas XI	50
3	Kelas XII	86
Jumlah partisipan		190

3.4 Definisi Operasional Variabel

Kepuasan merupakan sikap individu yang memperlihatkan rasa senang atau kecewa atas pelayanan yang diberikan karena adanya kesesuaian antara apa yang diharapkan dari pelayanan tersebut dibandingkan dengan kenyataan yang diterimanya. Kepuasan yang dimaksudkan dalam penelitian adalah rasa senang atau kecewa yang dirasakan siswa kelas X, XI, dan XII SMAN 22 Bandung terhadap layanan bimbingan dan konseling yang telah diterimanya sebagai seorang siswa dan ditandai dengan dimensi kualitas layanan yang meliputi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*.

Dimensi *tangibles* (berwujud) meliputi segala sesuatu yang berbentuk fisik, seperti fasilitas ruang bimbingan dan konseling, perlengkapan penunjang, serta penampilan konselor; dimensi *reliability* (keandalan) meliputi kemampuan konselor dalam memberikan layanan bimbingan dan konseling yang akurat sejak pertama kali tanpa melakukan kesalahan apapun; dimensi *responsiveness* (daya tanggap) meliputi kesediaan dan kemampuan konselor dalam membantu dan merespon siswa serta menginformasikan waktu pelayanan secara tepat; dimensi *assurance* (jaminan) meliputi kemampuan konselor dalam menumbuhkan kepercayaan dan rasa aman bagi siswa serta sikap konselor yang selalu sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan dalam melakukan layanan bimbingan dan konseling; dan dimensi *emphaty* (empati) meliputi kemampuan konselor dalam memahami kebutuhan siswa dan memberikan perhatian secara personal.

3.5 Pengembangan Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat ukur yang mengamati fenomena alam maupun sosial. Secara spesifik semua fenomena tersebut adalah variabel penelitian (Sugiyono, 2009). Variabel penelitian yang dioperasionalkan dalam penelitian ini adalah kepuasan layanan bimbingan dan konseling.

3.7.1 Kisi-kisi Instrumen

Penyusunan kisi-kisi instrumen bertitik tolak dari variabel-variabel yang dirumuskan dalam definisi operasional, yang selanjutnya ditentukan ke dalam aspek yang akan diukur lalu diturunkan ke dalam indikator-indikator, dari indikator tersebut dijabarkan menjadi butir-butir pernyataan (Sugiyono, 2009). Instrumen yang digunakan dalam penelitian adalah instrumen yang mencakup dimensi kualitas kepuasan layanan yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphaty*. Bentuk instrument penelitian adalah kuisioner. Berikut kisi-kisi instrumen kepuasan layanan bimbingan dan konseling terdapat pada Tabel 3.2

Tabel 3.2

Kisi-Kisi Kepuasan Siswa terhadap Layanan Bimbingan dan Konseling

No.	Aspek	Indikator	No. Item		Σ
			Positif	Negatif	
1.	<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	Guru BK yang berpenampilan rapi	1,2	3	3
		Fasilitas yang berdaya tarik visual	4,5,6		3
		Peralatan yang mendukung dalam layanan BK	7,8		2
		Materi layanan ditampilkan dengan menarik	9,10		2
2.	<i>Reliability</i> (Keandalan)	Guru BK kompeten membantu siswa dalam menangani masalah	11,13,14	12	4
		Menyampaikan dan menyediakan layanan sesuai dengan yang dijanjikan	15,16		2
		Guru BK menerima seluruh siswa secara terbuka	17,18		2
		Menyimpan catatan / dokumen dengan rapi	19, 20		2
3.	<i>Responsiveness</i> (Daya tanggap)	Kesediaan guru BK membantu konseli	21, 22		2
		Guru BK memberikan layanan segera / cepat bagi konseli	24	23	2
		Kesiapan untuk merespon permintaan konseli	25,26		2
		Menginformasikan konseli tentang kepastian waktu layanan BK	27	28	2

Rina Maymulani, 2018

KEPUASAN SISWA TERHADAP LAYANAN BIMBINGAN DAN KONSELING DI SEKOLAH BERDASARKAN
TINGKATAN KELAS

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

4.	Assurance (Jaminan)	Guru BK yang menumbuhkan rasa percaya pada konseli	29,30		2
		Guru BK yang mampu menjawab pertanyaan konseli	31,32		2
		Membuat konseli merasa aman sewaktu melakukan konseling	33,34		2
		Guru BK secara konsisten bersikap sopan	35,36		2
5.	Emphaty (Empati) terhadap konseli.	Guru BK menunjukkan perhatian dan kesungguhan terhadap masalah konseli	37,38, 39,40		4
		Guru BK memahami kebutuhan konseli	41,42, 43,44		4
		Guru BK mengutamakan kepentingan konseli	45,46, 47		3
		Guru BK memperlakukan konseli secara personal penuh perhatian	48,49, 50		3
	Jumlah item pernyataan		46	4	50

3.5.3 Pedoman Penyebaran dan Penafsiran

Dalam pengumpulan data mengenai kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan dan konseling di sekolah menggunakan instrumen dengan angket tertutup dengan skala empat, yaitu SS (sangat sesuai), S (sesuai), TS (tidak sesuai), dan STS (sangat tidak sesuai). Menurut Sukmadinata (2013), kuesioner tertutup adalah suatu alat ukur yang di dalamnya terdapat pernyataan-pernyataan telah memiliki alternatif jawaban (*option*) yang tinggal dipilih oleh responden.

Azwar (2012) mengemukakan bahwa dalam model skala likert, pola skoring harus berdasar pada dua asumsi, yaitu:

- 1) Setiap pertanyaan sikap yang telah ditulis dapat disepakati sebagai termasuk pernyataan yang *favourable* atau pernyataan yang *un-favorable*.
- 2) Jawaban yang diberikan oleh responden yang mempunyai sikap positif harus diberi bobot atau nilai yang lebih tinggi daripada jawaban yang diberikan oleh responden yang mempunyai sikap negatif.
- 3) Mengelompokkan data menjadi tiga kategori, yaitu tinggi, sedang, dan kurang rendah dengan pedoman pada Tabel 3.3.

Tabel 3.3
Kategori Pengelompokan Data

Kriteria skor	Kategorisasi skor
$X \geq M + 1 \text{ SD}$	Sangat Puas
$M - 1 \text{ SD} \leq x < M + 1 \text{ SD}$	Cukup Puas
$X < M - 1 \text{ SD}$	Tidak Puas

(Azwar, 2012)

3.5.3 Uji Kelayakan Instrumen

Instrumen penelitian kepuasan layanan bimbingan dan konseling dikembangkan dari teori kualitas layanan Zeitham, Bitner dan Dwayne (2009). Uji kelayakan instrumen dilakukan untuk memperoleh instrumen yang memadai dari segi bahasa, konstruk serta isi. Setelah dibuat instrumen penelitian, kemudian dilakukan permohonan *judgement* pada ahli untuk dilakukan penimbangan instrumen. Uji instrumen dilakukan dengan cara menilai setiap pernyataan dengan kualifikasi memadai (M) dan tidak memadai (TM).

3.7.1 Uji Keterbacaan

Uji keterbacaan dilaksanakan untuk mengetahui sejauh mana instrumen dapat dipahami oleh responden. Uji keterbacaan dilakukan dengan menyebarkan instrumen pada sampel penelitian, yaitu siswa SMAN 22 Bandung pada tiga kelas dengan jenjang berbeda. Siswa tersebut tersebut tidak dijadikan responden penelitian. Berdasarkan hasil uji keterbacaan, item-item yang kurang dipahami direvisi sesuai kebutuhan.

3.5.5 Uji Validitas

Validitas instrumen adalah keadaan yang menggambarkan tingkat instrumen yang dibuat mampu mengukur hal yang akan diukur (Arikunto, 2013, hlm. 167). Validitas menyangkut akurasi instrumen. Uji korelasi antara skor (nilai) tiap butir pernyataan dengan skor total kuisioner diperlukan untuk mengetahui apakah kevalidan suatu instrumen (Noor, 2013, hlm. 132).

Uji validitas dilakukan dengan metode *rasch model* menggunakan aplikasi winstep 3.73. Validitas instrumen dapat diketahui dengan cara menganalisis nilai *Outfit Mean Square* (MNSQ), nilai *Outfit Z-Standard* (ZSTD) dan nilai *Point*

Measure Correlation (Pt Mean Corr). Masing-masing nilai MNSQ, ZSTD dan PT Mean Corr yang diterima terdapat dalam tabel 3.4.

Tabel 3.4
Kriteria Validitas pada Rasch Model

<i>Outfit Mean Square (MNSQ)</i>	$0,5 < MNSQ < 1,5$
<i>Outfit Z-standard (ZSTD)</i>	$-2,0 < ZSTD < +2,0$
<i>Point Measure Correlation (Pt Mean Corr)</i>	$0,4 < Pt Mean Corr < 0,85$

(Sumintono & Widhiarso, 2014).

Apabila suatu item memenuhi dua dari ketiga kriteria di atas, maka item tersebut dapat dikatakan valid. Berikut adalah hasil uji validitas item kuisioner kepuasan layanan BK dengan menggunakan *rasch model*.

Tabel 3.5
Hasil Uji Validitas Instrumen Kepuasan Layanan BK

Keterangan	Item	Jumlah
Jumlah Awal	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50.	50
Item Valid	1, 2, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 24, 25, 26, 27, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 46, 47, 48, 49, 50.	44
Item Tidak Valid	3, 12, 22, 23, 28, 45	6

Berdasarkan hasil uji validitas dengan menggunakan *rasch model*, diketahui bahwa terdapat 44 item valid dan 6 item dibuang. Setelah dilakukan uji validitas dan reliabilitas dapat diketahui instrumen yang layak untuk digunakan disajikan dalam Tabel 3.6

Tabel 3.6
Kisi-kisi Instrumen Kepuasan Layanan BK Setelah Validasi

No.	Aspek	Indikator	No. Item		Σ
			Positif	Negatif	
1.	<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	Guru BK yang berpenampilan rapi	1,2		2
		Fasilitas yang berdaya tarik visual	4,5,6		3
		Peralatan yang mendukung dalam layanan BK	7,8		2

Rina Maymulani, 2018

KEPUASAN SISWA TERHADAP LAYANAN BIMBINGAN DAN KONSELING DI SEKOLAH BERDASARKAN
TINGKATAN KELAS

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

		Materi layanan ditampilkan dengan menarik	9,10		2
2.	Reliability (Keandalan)	Guru BK kompeten membantu siswa dalam menangani masalah	11,13,14		3
		Menyampaikan dan menyediakan layanan sesuai dengan yang dijanjikan	15,16		2
		Guru BK menerima seluruh siswa secara terbuka	17,18		2
		Menyimpan catatan / dokumen dengan rapi	19, 20		2
3.	Responsiveness (Daya tanggap)	Kesediaan guru BK membantu konseli	21		1
		Guru BK memberikan layanan segera / cepat bagi konseli	24		1
		Kesiapan untuk merespon permintaan konseli	25,26		2
		Menginformasikan konseli tentang kepastian waktu layanan BK	27		1
4.	Assurance (Jaminan)	Guru BK yang menumbuhkan rasa percaya pada konseli	29,30		2
		Guru BK yang mampu menjawab pertanyaan konseli	31,32		2
		Membuat konseli merasa aman sewaktu melakukan konseling	33,34		2
		Guru BK secara konsisten bersikap sopan	35,36		2
5.	Emphaty (Empati) terhadap konseli.	Guru BK menunjukkan perhatian dan kesungguhan terhadap masalah konseli	37,38, 39,40		4
		Guru BK memahami kebutuhan konseli	41,42, 43,44		4
		Guru BK mengutamakan kepentingan konseli	46, 47		
		Guru BK memperlakukan konseli secara personal penuh perhatian	48,49, 50		3
	Jumlah item pernyataan		44		44

3.5.6 Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Reliabilitas menunjukkan keajegan atau konsistensi dari hasil pengukuran (Noor, 2013, hlm. 130). Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana alat ukur dikatakan konsisten jika dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama.

Dalam penghitungan reliabilitas butir item dilakukan menggunakan metode *rasch model* dengan bantuan aplikasi winstep versi 3.73. Dalam

Rina Maymulani, 2018

KEPUASAN SISWA TERHADAP LAYANAN BIMBINGAN DAN KONSELING DI SEKOLAH BERDASARKAN
TINGKATAN KELAS

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

penggunaan *rasch model*, reliabilitas dapat diketahui dengan kriteria sebagai berikut.

Tabel 3.7
Kriteria Nilai Alpha Cronbach pada Rasch Model

Skor	Klasifikasi
< 0,5	Derajat keterandalan buruk
0,5 – 0,6	Derajat keterandalan jelek
0,6 – 0,7	Derajat keterandalan cukup
0,7 – 0,8	Derajat keterandalan bagus
> 0,8	Derajat keterandalan bagus sekali

(Sumintono & Widhiarso, 2014)

Untuk mengetahui nilai reliabilitas responden dan reliabilitas item, dapat dilihat dalam tabel kriteria nilai *person reliability* dan *item reliability* berikut.

Tabel 3.8
Kriteria Nilai Person Reliability dan Item Reliability pada Rasch Model

Skor	Klasifikasi
< 0,67	Derajat keterandalan lemah
0,67 – 0,80	Derajat keterandalan cukup
0,81 – 0,90	Derajat keterandalan bagus
0,90 – 0,94	Derajat keterandalan bagus sekali
> 0,94	Derajat keterandalan istimewa

(Sumintono & Widhiarso, 2014)

Hasil dari perhitungan dapat memberikan informasi mengenai kualitas responden, kualitas instrumen serta interaksi antara responden dan item instrumen. Hasil perhitungan reliabilitas dapat dilihat dalam Tabel 3.9

Tabel 3.9
Rangkuman Hasil Uji Reliabilitas

	<i>Mean Measure</i>	<i>Separation</i>	<i>Reliability</i>	<i>alpha Cronbach</i>
<i>Person</i>	1.71	3.18	0.91	0.93
<i>Item</i>	0.00	4.39	0.95	

Tabel 3.9 menunjukkan bahwa nilai *person reliability* sebesar 0.91 berada pada tingkat konsistensi bagus sekali, dengan nilai pengelompokkan (*separation*)

Rina Maymulani, 2018

KEPUASAN SISWA TERHADAP LAYANAN BIMBINGAN DAN KONSELING DI SEKOLAH BERDASARKAN TINGKATAN KELAS

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

sebesar 3,18. Sedangkan nilai s sebesar 0.95 yang menunjukkan bahwa tingkat konsistensi item berada pada kategori istimewa, dengan nilai pengelompokkan (*separation*) sebesar 4.39. Adapun nilai alpha *Cronbach* sebesar 0.93 yang berarti interaksi antara responden dan item secara keseluruhan memiliki derajat keterandalan bagus sekali dan memenuhi kriteria *reliable*.

3.6 Prosedur Penelitian

Prosedur penelitian terdiri dari tiga tahap, yaitu tahap persiapan, tahap pelaksanaan, dan tahap akhir yang isinya sebagai berikut.

3.6.1. Tahap Persiapan

Tahap persiapan meliputi langkah-langkah sebagai berikut.

- 1) Mencari fenomena dan menentukan topik yang akan diteliti
- 2) Melakukan kajian literature dan menyusun proposal penelitian dan mempresentasikan pada mata kuliah Metode Penelitian
- 3) Menyerahkan proposal penelitian yang telah disahkan oleh dosen mata kuliah metode penelitian kepada Ketua Dewan Skripsi, calon dosen pembimbing dan serta Ketua Departemen Psikologi Pendidikan dan Bimbingan untuk mendapat persetujuan dan pengesahan.
- 4) Pengurusan Surat Ketetapan (SK) pengangkatan dosen pembimbing skripsi pada tingkat fakultas, yang telah disahkan oleh dosen pembimbing, pilihan dan ketua Departemen Psikologi Pendidikan dan Bimbingan.

3.6.2. Tahap Pelaksanaan

Tahap pelaksanaan penelitian yang dilaksanakan di SMA Negeri 22 Bandung adalah sebagai berikut.

- 1) Membuat dan menyusun instrumen penelitian
- 2) Menimbangny kepada dosen ahli (Judgement Experts) untuk memberikan penilaian kelayakan instrument yang dibuat
- 3) Mengajukan izin ke SMA Negeri 22 Bandung, yaitu tempat dilakukannya penelitian
- 4) Melakukan Uji Keterbacaan instrumen
- 5) Melakukan penyebaran instrumen terhadap subjek penelitian.

3.6.3. Tahap Pelaporan

Rina Maymulani, 2018

KEPUASAN SISWA TERHADAP LAYANAN BIMBINGAN DAN KONSELING DI SEKOLAH BERDASARKAN TINGKATAN KELAS

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Tahap pelaporan merupakan tahap akhir dalam penelitian, yaitu sebagai berikut.

- 1) Menyeleksi, mengolah dan menganalisis data yang diperoleh
- 2) Penyempurnaan penyusunan laporan akhir penelitian.
- 3) Penelitian diujikan pada ujian siding sarjana.

3.7 Analisis data

Proses analisis data melalui tiga tahapan yaitu tahap verifikasi data, tahap penyekoran data, dan tahap pengolahan data yang akan dijelaskan sebagai berikut.

3.7.1 Verifikasi Data

Verifikasi data dilakukan untuk mengetahui apakah data yang didapat sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan.

3.7.2 Penyekoran Data

Penyekoran data dalam penelitian digunakan pernyataan *favourable* (positif) dan *unfavourable* (negatif). Jawaban soal positif (*favorable*) diberi skor 4, 3, 2, 1, sedangkan jawaban soal negatif (*unfavorable*) diberi skor 1, 2, 3, 4, sesuai dengan arah pertanyaan atau pernyataan yang dimaksud. Adapun ketentuan penskoran setiap jawaban adalah sebagai berikut.

Tabel 3.10
Penskoran Item

Alternatif Jawaban	Jenis Item	
	Positif (<i>Favorable</i>)	Negatif (<i>Unfavorable</i>)
Sangat Sesuai (SS)	4	1
Sesuai (S)	3	2
Tidak Sesuai (TS)	2	3
Sangat Tidak Sesuai (STS)	1	4

3.7.3 Pengelompokkan dan Penafsiran Data

Pengelompokkan dan penafsiran data dilakukan untuk mengetahui deskripsi umum kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan dan konseling di SMA Negeri 22 Bandung. Penentuan pengelompokkan dan penafsiran data kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan dan konseling digunakan sebagai

Rina Maymulani, 2018

KEPUASAN SISWA TERHADAP LAYANAN BIMBINGAN DAN KONSELING DI SEKOLAH BERDASARKAN
TINGKATAN KELAS

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

standardisasi dalam menafsirkan skor yang bertujuan untuk mengetahui makna skor yang dicapai siswa dalam pendistribusian respon terhadap instrumen. Pengolahan data dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut.

- 1) Melakukan verifikasi data responden yang masuk.
- 2) Mengklasifikasikan data berdasarkan tingkatan kelas.
- 3) Menghitung nilai skor total responden.
- 4) Menghitung nilai mean dari data yang telah diperoleh.
- 5) Menghitung nilai standar deviasi keseluruhan skor total.
- 6) Mengklasifikasikan data menjadi tiga kategori menggunakan nilai mean dan standar deviasi. Klasifikasi yang ditetapkan adalah sangat puas, cukup puas, dan tidak puas dengan konversi berikut.

Tabel 3.11
Konversi Skor Mentah Menjadi Skor Matang dengan Batas Aktual

Skala skor mentah	Kategorisasi skor
$x \geq M + 1 \text{ SD}$	Sangat Puas
$M - 1 \text{ SD} \leq x < M + 1 \text{ SD}$	Cukup Puas
$x < M - 1 \text{ SD}$	Tidak Puas

(Azwar, 2012)

3.7.4 Kategorisasi Data

Hasil pengolahan data kepuasan layanan bimbingan dan konseling diklasifikasikan menjadi tiga tipe yaitu tinggi, sedang, dan rendah yang memiliki karakteristik sebagai berikut.

Tabel 3.12
Interpretasi Skor Kepuasan Layanan BK

Interval	Kategori	Interpretasi
$x \geq 146$	Sangat Puas	Pada kategori ini siswa sangat puas akan layanan bimbingan dan konseling yang diberikan oleh guru BK di sekolah. Siswa juga turut aktif dalam mengikuti kegiatan layanan bimbingan dan konseling. Puas akan penampilan guru BK serta ruang dan fasilitas yang tersedia. Siswa puas akan

Rina Maymulani, 2018

KEPUASAN SISWA TERHADAP LAYANAN BIMBINGAN DAN KONSELING DI SEKOLAH BERDASARKAN TINGKATAN KELAS

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Interval	Kategori	Interpretasi
		guru BK yang andal, tanggap serta empati dalam menangani masalah siswa. Siswa juga sangat puas dengan jaminan yang ia dapatkan dari mengikuti kagitanan layanan bimbingan dan konseling.
$146 \leq x < 124$	Cukup Puas	Pada kategori ini siswa cukup puas akan layanan bimbingan dan konseling di sekolah. Siswa pada kategori ini memiliki tingkat aspirasi yang pasif terhadap kegiatan layanan bimbingan dan konseling. Penampilan guru BK, ruangan dan fasilitas yang disediakan dirasakan oleh siswa cukup puas, dikarenakan masih ada kekurangan dalam hal tersebut. Keandalan, daya tanggap, serat empati dari guru BK ini juga dirasakan oleh siswa cukup puas. Dan jaminan yang didapatkan masih cukup puas untuk siswa pada kategori ini.
$x \leq 124$	Tidak Puas	Pada kategori ini siswa tidak puas akan layanan bimbingan dan konseling yang diberikan oleh guru BK di sekolahnya. Layanan bimbingan dan konseling yang disediakan oleh sekolah tidak memberikan rasa puas siswa, baik itu dari segi fisik yang berarti penampilan guru BK, ruangan dan fasilitas, serta keandalan, daya tanggap, empati dan jaminan yang siswa dapatkan tidak mendapatkan rasa puas.